

»IHR SEID VOLL COL« ONLINE-BERATUNG FÜR JUGENDLICHE

ALEXANDRA KLEIN

Beratungsangebote im Internet boomen: So verweist etwa »Das Beratungsnetz« [@1], eine deutschsprachige Internetplattform, auf mehr als 200 psycho-soziale Beratungen, die via E-Mail oder Chat ihre Dienste anbieten. Zusätzlich gibt es weitere Angebote wie die »kids-hotline« [@2], die z.B. in Foren speziell Jugendliche professionell beraten.

Wer Wie Was

Zahlreiche Praxis- und Projektberichte verdeutlichen den professionellen Anspruch der Angebote: Jugendliche sollen mit der Beratung im Internet unter »idealen Bedingungen«, »mitten in ihrer Lebenswelt«, da abgeholt werden, »wo sie stehen«. Ein unproblematischer und vielfältiger Zugang, der sich an den Adressat(inn)en ausrichtet, wird dabei hervorgehoben: »Positiv an den Beratungsangeboten im Internet ist mit Sicherheit, dass Schwellenängste keine Rolle spielen: Es ist möglich, von zu Hause aus und anonym jede noch so vermeintlich peinliche Frage zu stellen und darauf nach kurzer Zeit eine Antwort zu erhalten« (Licht 2001: 394).

Die Zahl der Beratungssuchenden verweist auf die *generelle* Bedeutung dieser Angebote: Bei der kids-hotline sind mehr als 10.000 registrierte User, beim »sorgenchat« [@3] mehr als 1.000. Dass Jugendliche die Angebote in diesem Umfang *überhaupt* zu ihrer Unterstützung nutzen und dass die Angebote für die Beratenden praktikabel sind, bildet den Kern des optimistischen Tenors der Erfahrungen. Die nahezu inflationär oft genannte leichte Zugänglichkeit der Beratungsangebote wirft jedoch eine neue Frage auf: Unter welchen Voraussetzungen finden *jugendliche Nutzer(innen)* eine Online-Beratung, die ihren Interessen entspricht?

In dem Maße, wie das WWW mit seinen Diensten nicht mehr das Medium der weißen männlichen Hochgebildeten ist, sondern weite Teile der Bevölkerung der nord-westlichen Hemisphäre es nutzen, stehen wir vor einem Erkenntnisproblem: Nicht nur 90 Prozent der Gymnasias-

t(inn)en, sondern auch 74 Prozent der Hauptschüler(innen) nutzen das Internet. Sie kommunizieren via E-Mails, Chats und Foren und googeln zu Schule, Freundschaft und Liebe (vgl. Feierabend/Klingler 2004). In Online-Beratungen jedoch sind Jugendliche mit niedriger Bildung mit unter fünf Prozent stark unterrepräsentiert (vgl. Klein 2004).

Landläufige Einschätzungen wie »das interessiert sie halt nicht« oder »vielleicht wissen sie nicht, wo sich solche Angebote im Internet finden lassen« oder »das mit dem Schreiben ist ja auch schwierig« überzeugen nicht. Zwar sind medienbezogene Fähigkeiten und Fertigkeiten, wie z.B. Such- und Navigationsstrategien sowie schriftliches Ausdrucksvermögen, notwendig, aber in unterschiedlichen Ausprägungen sind solche – unter Jugendlichen in der Tat sozial ungleich verteilten – Basiskompetenzen für alle Internet-Nutzungen erforderlich.

Ich möchte hier einen anderen Blick eröffnen und fragen, wie netzbasierte Beratungsangebote gestaltet sein sollten, um Jugendliche zu erreichen. Ob und wie diese eine Beratung mit den ihnen zur Verfügung stehenden Ressourcen in ihrem Sinn nutzen können, ist abhängig von den sozialen Strukturierungen des Angebots: Die *Nutzungsmöglichkeiten* der Jugendlichen werden durch das Angebot strukturiert, ebenso wie ihre *Nutzungspraktiken* das Angebot strukturieren. Es gilt Bedingungen und Reichweiten zu analysieren, unter denen eine Online-Beratung als niedrigschwellig für sozial unterschiedliche Nutzer(innen) zugänglich ist.

Wieso Weshalb Warum

Ich möchte zeigen, wie sich innerhalb netzbasierter sozialer Unterstützung Prozesse sozialer Schließung vollziehen können. Jugendliche haben möglicherweise einen »guten Grund«, diese Angebote nicht zu nutzen, selbst wenn diese sie interessieren. Ein Blick auf die Organisation von Selbsthilfe-Gruppen gibt erste Hinweise auf strukturelle wie prozessuale Gründe für solche Schließungstendenzen: Jenseits des Internets hat sich gezeigt, dass die Verfügbarkeit sozialer Unterstützung als auch deren Reichweite und subjektive Angemessenheit nicht von den sozial ungleichen Lebenslagen der Nutzer(innen) zu trennen sind. Vielmehr besteht die Tendenz, dass »poor clients [...] receive poor services« (Handler 1992: 282). Zivilgesellschaftliche bzw. selbst organisierte und regulierte Formen sozialer Unterstützung tendieren dazu, soziale Homogenisierungsprozesse zu erzeugen, die »Andere« ausschließen: Bei vorliegenden sozialen Unterschieden bilden sich häufig sozial-homogene In-Groups – verbunden mit einer hohen Schließung oder einer Spaltung des Netzwerks in Gewinner(innen) und Verlierer(innen). Untersuchungen, die

die Gruppenprozesse von Online-Gemeinschaften in den Blick nehmen, zeigen dies: Bestenfalls werden Generationengrenzen, nicht aber ethnische, sozio-ökonomische oder Klassengrenzen überwunden. Selbst wenn sich das, was innerhalb bestimmter Online-Gruppen verhandelt wird, mit den eigenen Interessen decken mag, kann etwa die kommunikative Praxis der Teilnehmenden den Zugang verhindern. Mit dem Ziel niedrigschwellig zu sein, sollten professionelle Online-Beratungsangebote diese Tendenz vermeiden – zumindest aber reflektieren.

Wege zu einer offenen Beratung

Professionelle Beratung für Jugendliche hat daher deren Gewohnheiten und Vorlieben bei der Internet-Nutzung zu berücksichtigen. Mindestens drei Rahmenbedingungen gilt es zu beachten: die mediale Passung, die inhaltliche Passung und die interpersonelle Passung des jeweiligen Angebots.

Mediale Passung

»hallo ihr da ich bin neu hir und wollt fragen wer mit mir chatten will«

Online-Beratung kann in verschiedenen medialen Formen stattfinden, die jeweils bestimmte Nutzungsweisen mit sich bringen und Fähigkeiten erfordern. Der Versuch des Mädchens per Chat Unterstützung zu finden, klappt schon allein deshalb nicht, weil es in diesem Beratungsangebot keinen Chat gibt. Diese sind jedoch gerade bei jugendlichen Netzeinsteiger(inne)n und besonders bei Hauptschüler(inne)n weitaus populärer als E-Mail und Foren. Sie könnten daher eine Möglichkeit bieten, Beratung auch für diese Jugendlichen über das Internet zugänglicher zu machen.

Chats sind nahezu synchron. Findet sich hier jemand Ansprechbares, kann Beratung »in situ« erfolgen. Damit geht jedoch eine vergleichsweise schnelle und sprachlich fragmentierte Kommunikation einher. Je mehr Gesprächspartner(innen) in einen Chat involviert sind, desto stärker sind diese auf ihre Koordinationsfähigkeiten und Durchsetzungsmöglichkeiten angewiesen, soll das eigene Anliegen nicht »untergehen«. Doch auch Foren und E-Mails garantieren keine – und schon gar keine als angemessen erachtete – Antwort. Foren bieten gegenüber Chats und E-Mail die Möglichkeit des »Lurkens«, des »Erst-Einmal-Reinschauens«: Es ist so für (potenzielle) Beratungssuchende möglich, sich die Probleme und entsprechenden Antworten anderer anzugucken: »Was haben die so für Probleme und was für Antworten bekommen die?«. In dieser Form der

(Netz-)Öffentlichkeit wird sichtbar, was in der E-Mail-basierten Zweierberatung gemeinhin im Dunkel bleibt: Was sind das für Leute, die da in dem Angebot unterwegs sind? Und das kann eben passen oder auch nicht. Nur, ob es passt, ist in der Regel nicht zufällig, sondern lässt sich auch für das Internet als das vorläufige Resultat eines »Kampfes um Orte« (Oy 2001) fassen, der nicht nur auf der medialen, sondern auch auf der inhaltlichen wie interpersonalen Ebene stattfindet.

Inhaltliche Passung

»Ich verstehe euch nicht, auf der einen Seite wollt ihr uns beraten und uns helfen aber auf der anderen Seite giebt es Verbote über sexuelle Praktiken zu posten. Da komme ich nicht mit. Wie sollen wir uns den gegenseitig helfen bzw. aufklären wenn ihr es verbietet über Selbstbefriedigung und über Sextoys zu sprechen. Und auf der anderen Seite wenn ein Boy seinen Mädels sagt sie solle ihm einen Blasen pustet sie ihm vielleicht noch in die Nase oder in die Ohren weil sie nicht was was das ist [...]«.«

Diese Äußerung einer Nutzerin ist an die Verantwortlichen eines Beratungsangebots gerichtet und illustriert, was inhaltliche Passung heißen kann: Es geht nicht nur darum, welche Themen (z.B. Schulprobleme, Familie oder Sexualität) innerhalb des Angebots thematisiert werden können, sondern auch, *wie* diese Themen behandelt werden. Die Bewertung über das, was zulässig und angemessen ist, kann zwischen denen, die Beratung suchen, und denen, die Beratung anbieten, erheblich auseinander gehen. Die Durchsetzung eigener Vorstellungen und die Bestimmung dessen, was innerhalb eines Angebots als angemessen gilt, ist eine Frage der Macht. Diese ist zwischen Anbietern und Nutzer(inne)n, aber auch zwischen unterschiedlichen Nutzer(inne)n ungleich verteilt. Sind beispielsweise interessierte Jugendliche mit dem bestehenden inhaltlichen Angebot einverstanden, gibt es auf dieser Ebene nichts zu meckern: Das Angebot passt; die Frage nach Veränderung tritt nicht auf. Sind sie es jedoch nicht, und die Themen werden anders behandelt, als sie es sich vorstellen, bleiben ihnen folgende Möglichkeiten: Sie können gehen, d.h. das Angebot (zu diesem Thema) nicht (mehr) nutzen, versuchen Einfluss zu nehmen oder der Dinge harren, die dort kommen und auf Besserung hoffen. Es hat sich gezeigt, dass Versuche der Angebotsveränderung vorwiegend von Jugendlichen vorgenommen werden, die mit dem Angebot grundsätzlich zufrieden sind. Mit ihren Äußerungen nehmen sie eher eine »Feinabstimmung« vor. Sozialstrukturell sind es insbesondere Gymnasiast(inn)en und Mittelschichtsjugendliche, die versuchen die Ausrichtung von Internetangeboten im Allgemeinen zu beeinflussen. Sofern dies auch für Online-Beratungsarrangements gilt, ist

anzunehmen, dass Jugendlichen, deren Themen gar nicht oder in anderer Weise als von ihnen angestrebt aufgegriffen werden, tendenziell die eigensinnige und vertrauensvolle Nutzung der jeweiligen Angebote verwehrt wird.

Interpersonale Passung

»[...] ich möchte mich also bei allen Beratern und alles ganz doll bedanken, am allermeisten natürlich [Name 1], der sich ungefähr 4 Monate mit mir über alles unterhalten hat, mir sehr geholfen hat, und nie die Geduld verloren hat, obwohl ich doch einmal eine etwas [...] aufbrausende Antwort gegeben habe.«

Eng mit der inhaltlichen Passung ist die interpersonelle verknüpft. Innerhalb von Online-Beratungsangeboten kommunizieren Personen über *persönlich* relevante Themen. In der Regel sind sich Personen sympathisch, hilfreich und behandeln sich angemessen – oder eben auch nicht. Nur wieso sollte jemand eine Online-Beratung nutzen, in der die möglichen Gesprächspartner(innen) unsympathisch und verständnislos gegenüber den eigenen Anliegen sind? Sighard Neckel (2003: 163) weist darauf hin, dass sich der jeweils gültige Statusaufbau sozialer Gemeinschaften vor allem symbolisch über kommunikative Bewertungen vollzieht:

»Akteure erfahren Anerkennung oder werden bewundert, finden kaum Beachtung oder werden auf ihre Plätze verwiesen. Soziale Ungleichheit, [...] wird maßgeblich erst durch solche kommunikativen Akte der Einstufung erzeugt und nimmt ihre konkrete Gestalt im Erleben an.«

Trotz und gerade wegen der *vermeintlichen* Verhandelbarkeit scheint auch innerhalb netzbasierter Unterstützungskommunikation die Tendenz zu bestehen, den Nutzer(inne)n Anpassungsleistungen zuzumuten, die diese nicht erbringen können. Werden mit dem Bild des »doppelten Versagers« Schattenseiten der klassischen Offline-Beratung thematisiert, kann im Internet von einem nicht unwesentlichen Anteil »dreifacher Verlierer(innen)« gesprochen werden: Zur subjektiven Wahrnehmung, das eigene Leben oder ein bestimmtes Problem nicht mehr dem eigenen Anspruch entsprechend »selbstständig« lösen zu können, kommt die Erfahrung hinzu, sowohl offline wie auch online keine *adäquate* Unterstützung zu erfahren.

Fazit

Soziale Arbeit im Internet muss die Frage beantworten, wie sich für die drei Passungen die jeweilige personale Ausstattung mit den materiellen, sozialen und kulturellen Ressourcen ihrer Nutzer(innen) gegenseitig beeinflusst, da diese die Konstitution eines netzbasierten Raums sozialer Unterstützung mitbestimmen. Professionelle soziale Unterstützung hat zumindest das prinzipielle Potenzial mittels »reflexiver Professionalität« dazu beizutragen, Individuen unterschiedlicher sozialer Herkunft durch die institutionelle Struktur zusammenzuführen. Auch professionelle Beratungsangebote im Internet sind als institutionalisierte Ressource sozialer Unterstützung zu fassen. Entscheidend für die Realisierung dieses Potenzials ist jedoch die tatsächliche Qualität, Zugänglichkeit und Reichweite des institutionellen Supports im Internet. Die Möglichkeit adäquate Unterstützung im Internet zu finden, also die Möglichkeit, die eigenen (Beratungs-)Interessen und auch Widerspruch zu artikulieren, ist ebenso wie die Wahrscheinlichkeit, dass diese auch Gehör findet, mit spezifischen institutionellen Rahmenbedingungen und kommunikativen Praxen verbunden. Diese sind für eine offene Online-Beratung reflexiv zu bearbeiten.

Literatur

- Feierabend, Sabine und Walter Klingler (2004): *Jugend, Information, (Multi-) Media - JIM-Studie 2003*. Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest (Hg.), Baden-Baden.
- Handler, Joel (1992): *Dependency and Discretion*. In: Hasenfeld, Y.: *Human Services as Complex Organizations*. Newbury Park: Sage Publications.
- Klein, Alexandra (2004): »Von Digital Divide zu Voice Divide: Beratungsqualität im Internet«. In: Otto, Hans-Uwe und Nadia Kutscher: *Informelle Bildung Online*. Weinheim: Juventa, 97-121.
- Licht, Bettina (2001): »Die Dr. Sommers sind jetzt online. Sexualberatung für junge Leute im Internet«. In: *Medien und Erziehung*, 6, 392-394.
- Neckel, Sighard (2003): »Kampf um Zugehörigkeit. Die Macht der Klassifikation«. In: *Leviathan*, 31, 2, 159-167.
- Oy, Gottfried (2001): *Die Gemeinschaft der Lüge*. Münster: Westfälisches Dampfboot.

Digitale Verweise

- [@1] www.das-beratungsnetz.de
 [@2] www.kids-hotline.de
 [@3] www.sorgenchat.de